Termos e condições de utilização da Loja Online

1. Âmbito e Objeto das Condições Gerais da Loja

As presentes Condições Gerais destinam-se, com o formulário de encomenda, e os demais elementos referidos nas mesmas, a regular os termos e as condições por que se regerá a prestação do Serviço Loja Online MEO ("Serviço" ou "Loja MEO") pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, nº 40, 1069-300 Lisboa, sob o número único de matrícula e de identificação de pessoa coletiva nº 504 615 947, com o capital social de €230.000.000,00, doravante designadas "MEO"."

1.2. As presentes Condições Gerais são aplicáveis à utilização da Loja, e a sua aceitação, pelo utilizador, não substitui a celebração dos contratos de adesão a serviços de comunicações eletrónicas.

1.3. O Serviço consiste na disponibilização, através do endereço http://loja.meo.pt de acesso à Loja Online MEO que, além de fornecer informação relativa a um conjunto de equipamentos e serviços, permite ao Utilizador, por via eletrónica, encomendar produtos nela divulgados, nos termos e condições descritos nas presentes Condições Gerais e demais elementos aplicáveis.

1.4. O Serviço encontra-se disponível para Utilizadores residentes em Portugal. A encomenda de produtos deve ser feita por Utilizadores com idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos (indivíduos com idade inferior terão de ter autorização dos seus representantes). Os elementos e informações transmitidos pelo Utilizador gozarão de plenos efeitos jurídicos, reconhecendo o Utilizador as aquisições eletrónicas, não podendo este alegar a falta de assinatura para incumprimento das obrigações assumidas.

1.5. A MEO reserva-se o direito de vir a restringir, de acordo com o seu exclusivo critério, o acesso ao Serviço ou a parte do Serviço a certos condicionalismos comerciais ou estratégicos ou, ainda, ao pagamento de um valor.

2. Informação de Produto e Conteúdos

2.1. A MEO fará todos os possíveis para que a informação apresentada não contenha erros tipográficos, sendo que serão rapidamente corrigidos sempre que estes ocorram. Caso adquira um produto que tenha características diferentes às apresentadas *online*, tem o direito de proceder à resolução do contrato de compra nos termos legais aplicáveis (direito de livre resolução - ver ponto 9).

2.2. Todas as campanhas promocionais têm *stock* limitado. As unidades de produtos colocadas à venda são as estimadas em *stock* em cada momento, a MEO não coloca intencionalmente mais mercadoria do que a que realmente se encontra em *stock* de forma física.

2.3. A MEO fará todos os possíveis para enviar a totalidade dos produtos encomendados, mas é possível que, em determinados casos e devido a causas dificilmente controláveis pela MEO, como erros humanos ou incidências nos sistemas informáticos, não seja possível disponibilizar algum dos produtos pedidos pelo Utilizador. Caso algum produto não esteja disponível depois de ter realizado a encomenda, será avisado, por correio eletrónico ou através de telefone. Nesse momento ser-lhe-á apresentada a possibilidade de anular a encomenda com o respetivo reembolso, caso já tenha efetuado o respetivo pagamento.

2.4. Todas as informações sobre preço, produtos, especificações, ações promocionais e serviços poderão ser alterados a qualquer momento pela MEO. Todos os produtos mencionados incluem IVA à taxa legal em vigor.

Os produtos apresentados encontram-se bloqueados à rede MEO. Para consultar a tabela de preço de desbloqueio clique aqui.

3. Responsabilidades

3.1. Todos os produtos e serviços comercializados na **Loja Online MEO** estão de acordo com a Lei Portuguesa.

3.2. A Loja possui os adequados níveis de segurança, contudo a MEO não será responsável por quaisquer prejuízos sofridos pelo Utilizador e/ou por terceiros, em virtude de atrasos, interrupções, erros e suspensões de comunicações que tenham origem em fatores fora do seu controlo, nomeadamente, quaisquer deficiências ou falhas provocadas pela rede de comunicações ou serviços de comunicações prestados por terceiros, pelo sistema informático, pelos modems, pelo software de ligação ou eventuais vírus informáticos ou decorrentes do descarregamento ("download") através do Serviço de ficheiros infetados ou contendo vírus ou outras propriedades que possam afetar o equipamento terminal do Utilizador. Se por algum motivo de erro de acesso ao sítio eletrónico da Loja Online MEO houver impossibilidade de prestação de serviço, a MEO não será responsável por eventuais prejuízos.

3.3. As consultas de dados e informação efetuadas no âmbito deste Serviço, presumem-se efetuadas pelo Utilizador, declinando a MEO qualquer responsabilidade decorrente a utilização abusiva ou fraudulenta das informações obtidas.

3.4. A MEO não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados por utilizações abusivas do Serviço que lhe não sejam diretamente imputáveis a título de dolo ou culpa grave.

3.5. A MEO não é responsável pelos prejuízos ou danos decorrentes do incumprimento ou cumprimento defeituoso do Serviço quando tal não lhe seja direta ou indiretamente imputável a título de dolo ou culpa grave, não se responsabilizando designadamente por (i) erros, omissões ou outras imprecisões relativos às informações disponibilizadas através do Serviço; (ii) danos causados por culpa do Utilizador ou de terceiros, incluindo as violações da propriedade intelectual, (iii) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte do cumprimento de decisões judiciais ou de autoridades administrativas ou (iv) pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso que resulte da ocorrência de situações de força maior, ou seja, situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas, tais como incêndios, cortes de energia, explosões, guerras, tumultos, insurreições civis, decisões governamentais, greves, terramotos, inundações ou outros cataclismos naturais ou outras situações não controláveis pela MEO que impeçam ou prejudiquem o cumprimento das obrigações assumidas.

3.6. A MEO não garante que:
i) o Serviço seja fornecido de forma ininterrupta, seja seguro, sem erros ou funcione de forma infinita;
ii) a qualidade de qualquer produto, serviço, informação ou qualquer outro material comprado ou obtido através do Serviço preencha quaisquer expectativa do Utilizador em relação ao mesmo;
iii) qualquer material obtido de qualquer forma através da utilização do Serviço é utilizado por conta e risco do Utilizador, sendo este o único responsável por qualquer dano causado ao seu sistema e equipamento informático ou por qualquer perda de dados que resultem dessa operação.
iv) nenhum conselho ou informação, quer oral quer escrita, obtida pelo Utilizador de ou através do Serviço criará qualquer garantia que não esteja expressa nestas Condições Gerais.

3.7. O Utilizador aceita que a MEO não pode de forma nenhuma ser responsabilizada por qualquer dano, incluindo, mas não limitado a, danos por perdas de lucros, dados, conteúdos, ou quaisquer outras perdas (mesmo que tenha sido previamente avisado pelo Utilizador sobre a possibilidade da ocorrência desses danos), resultantes:
(i) do uso ou impossibilidade de uso do Serviço;

(ii) da dificuldade de obtenção de qualquer substituto de bens/serviços;
(iii) do acesso ou modificação não autorizado a bases de dados pessoais.

4. Obrigações do Consumidor

4.1. O utilizador compromete-se a:
a) Facultar dados pessoais e moradas corretas
b) Não utilizar identidades falsas
c) Respeitar os limites de encomendas impostos

4.2. Caso algum dos dados esteja incorreto ou seja insuficiente, e por esse motivo haja um atraso ou impossibilidade no processamento da encomenda, ou eventual não entrega, a responsabilidade é do Utilizador, sendo que a MEO declina qualquer responsabilidade. No caso de o consumidor violar alguma destas obrigações, a MOE reserva-se no direto de eliminar futuras compras, bloquear o acesso à loja, cancelar o fornecimento de quaisquer outros serviços disponibilizados em simultâneo pela MEO ao mesmo Utilizador; e, ainda, não permitir o acesso futuro do Utilizador a algum ou quaisquer serviços disponibilizados pela MEO.

4.3. É expressamente vedada a utilização dos produtos e serviços adquiridos para fins comerciais, designadamente para efeitos de revenda de bens.

5. Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

5.1. A MEO garante a confidencialidade de todos os dados fornecidos pelos Utilizadores.

5.2. Os dados pessoais identificados no formulário de encomenda como sendo de fornecimento obrigatório são indispensáveis à prestação do Serviço pela MEO. A omissão ou inexatidão dos dados fornecidos pelo Utilizador são da sua única e inteira responsabilidade e podem dar lugar à recusa de prestação do Serviço pela MEO.

5.3. Os dados pessoais do Utilizador serão processados e armazenados informaticamente e destinam-se a ser utilizados pela MEO no âmbito da relação contratual e/ou comercial com o Utilizador e, em caso de autorização pelo Utilizador, para a inclusão nas listas e serviços informativos das empresas do Grupo PT Portugal, bem como para a comercialização de equipamentos e serviços da MEO ou de qualquer outra empresa do Grupo PT Portugal, através do envio de comunicações cuja receção seja independente de intervenção do destinatário.

5.4. Nos termos da legislação aplicável, é garantido ao Utilizador, sem encargos adicionais, o direito de acesso, retificação e atualização dos seus dados pessoais, diretamente ou mediante pedido por escrito, bem como o direito de oposição à utilização dos mesmos para as finalidades previstas no número anterior, devendo para o efeito contactar a entidade responsável pelo tratamento dos dados pessoais: MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A., com sede na Av. Fontes Pereira de Melo, nº 40, 1069-300 Lisboa.

5.5. A Internet é uma rede aberta, pelo que os seus dados pessoais, demais informações pessoais e todo o conteúdo alojado no Serviço poderão circular na rede sem condições de segurança, correndo, inclusive, o risco de serem acessíveis e utilizadas por terceiros não autorizados para o efeito, não podendo a MEO ser responsabilizada por esse acesso e ou utilização.

6. Como Encomendar

6.1 Condições de encomenda

Para poder encomendar equipamentos através da **Loja Online MEO** pode efetuar o registo online previamente, ou pode comprar diretamente sem fazer registo. No entanto, se escolher comprar sem registo prévio, não conseguirá ver o estado da(s) sua(s) encomenda(s).
Só serão aceites as encomendas cujas entregas sejam pedidas para Portugal Continental e para as Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

Os produtos vendidos na **Loja Online MEO** são destinados ao consumidor final, por esta razão, só serão aceites 2 produtos por Utilizador/NIF a cada 3 meses. A MEO reserva-se o direito de anular as encomendas que não cumpram estas condições, mesmo que o Utilizador tenha conseguido finalizar o respetivo processo de compra.

6.2 Encomenda e Confirmação

Para adquirir um produto, basta selecionar a opção **Comprar** que se encontra junto da descrição do mesmo. As várias cores do produto podem ser visualizadas e escolhida a que deseja.
Se desejar adicionar outro produto à sua encomenda basta repetir esta operação selecionando a opção **Comprar** referente ao novo produto. O pedido de encomenda será automaticamente atualizado.
A qualquer momento pode consultar ou alterar o seu pedido de encomenda. Pode ainda alterar a quantidade escolhida e/ou remover produtos da sua encomenda.

Quando terminar a escolha de todos os produtos deverá confirmar a sua encomenda. Por forma a finalizar a encomenda, terá que introduzir os dados pessoais e escolher o método de pagamento. No final, deve verificar cuidadosamente todos os dados constantes do resumo e **confirmá-la** uma última vez. Neste momento, a encomenda será finalizada. Ser-lhe-á enviado um *e-mail* automático a confirmar a intenção de compra.
Em caso de indisponibilidade do produto encomendado, a MEO enviará uma comunicação para o endereço eletrónico do Utilizador, podendo este optar por aguardar pela disponibilidade do produto ou cancelar a encomenda, sem qualquer custo ou encargo para o Utilizador.

6.3 Utilização de Códigos de Desconto

No processo de compra existe um espaço dedicado para a introdução de **códigos de desconto**. Estes códigos são distribuídos no âmbito de campanhas realizadas pela MEO, e obedecem às condições definidas nessas mesmas campanhas. Só poderá utilizar um código de desconto em cada encomenda. A utilização dos códigos só é válida se o valor do mesmo for inferior ao valor do produto sobre o qual pretende aplicar o desconto.
A aquisição de produtos através do programa de Pontos Telemóvel não permite a utilização de códigos de desconto.

6.4 Utilização de Cartão Oferta

No processo de compra existe um espaço dedicado para a introdução de **Cartões Oferta**. Estes Cartões Oferta representam um valor monetário ao portador, e podem ser utilizados na aquisição de equipamentos à venda na Loja Online MEO. Em cada encomenda pode utilizar mais que um cartão Oferta, desde que o valor total dos cartões de Oferta não seja superior ao valor total da encomenda.
As condições de utilização dos Cartões Oferta podem ser consultadas no próprio Cartão Oferta.

6.5 Produtos sem stock

Quando um equipamento está em rutura de *stock*, o Utilizador tem a possibilidade de colocar esse produto no “Carrinho Futuro”. Neste caso, quando voltar a existir *stock* do equipamento em causa, receberá por *e-mail* um alerta avisando que o produto já se encontra disponível, e que pode proceder à colocação da sua encomenda. A colocação de um equipamento no “Carrinho Futuro” não é garantia de preço nem de reserva de *stock*.

6.6 Estado da encomenda

O Utilizador pode verificar e seguir o estado da sua encomenda, bastando para tal efetuar login, e consultar a área de "Encomendas". Aí encontrará a descrição de todas as encomendas efetuadas e o seu estado. Só consegue visualizar esta opção se tiver efetuado a compra com introdução de login.

7. Pagamento e prazos de entrega

7.1. O pagamento pode ser efetuado através de cartão de crédito (Visa, MasterCard ou MBNet), Multibanco, PayPal, MEO Wallet ou à Cobrança (mediante contraentrega em numerário, multibanco ou cheque). Para encomendas de valor igual ou superior a €150 só estão disponíveis as opções de pagamento eletrónico (Visa, MasterCard ou MBNet, Multibanco, PayPal e MEO Wallet).

Pagamento por Multibanco: pode ser efetuado numa caixa ATM ou Homebanking, com os dados fornecidos no momento da compra (Entidade / Referência / Montante). O não pagamento da encomenda no prazo de 5 (cinco) dias subsequentes à data de encomenda implica o cancelamento automático da mesma. No caso do pagamento solicitado ter sido Multibanco, o prazo de entrega começa a contar após a receção e confirmação do pagamento na MEO.

Pagamentos por PayPal: No caso de pagamento por PayPal a encomenda será processada 24h após o pagamento, para confirmação do pagamento por parte da PayPal à MEO.

7.2. A encomenda será entregue num prazo estimado de 1 dia útil para o continente (para encomendas colocadas até às 23h) e 7 dias úteis para as ilhas (Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores), no horário compreendido entre as 9h00 e as 18h00, apenas em dias úteis, na morada indicada pelo Utilizador.

7.3. Os portes de envio têm um custo de €5 podendo estar sujeitos a campanhas promocionais. Não são aceites encomendas para entrega em Apartados.

7.4. Caso o Utilizador não se encontre na morada indicada para entrega, será contatado para posterior reagendamento da entrega da respetiva encomenda. Se a encomenda não for entregue no prazo máximo de uma semana, a mesma será devolvida à MEO.

8. Cancelamento de encomendas

8.1 A pedido do Utilizador
O utilizador poderá efetuar o cancelamento da sua encomenda solicitando-o à MEO através do número **1696 (MEO Rede Móvel) ou 16200 (MEO Rede Fixa)** referindo o número da encomenda, o qual será aceite desde que a mesma ainda não tenha sido processada. Após o seu processamento, a MEO tentará efetuar a entrega da mesma, mas o Utilizador tem a opção de não a aceitar.
Para o efeito de cancelamento o Utilizador deverá indicar os seguintes dados à MEO:
a) Número da encomenda
b) NIF com que efetuou a encomenda e morada de entrega

8.2 Por decisão da MEO
A MEO reserva-se no direito de não processar encomendas, quando verificar alguma inconsistência nos dados pessoais apresentados ou observar má conduta por parte do comprador. A MEO reserva-se no direito de não efetuar o processamento de qualquer encomenda ou reembolso, no caso de se verificarem erros nos valores e/ou características dos produtos, quando estes decorrerem de problemas técnicos ou erros alheios à MEO.

9. Devolução (Direito de Resolução)

9.1. O Utilizador, no caso de ser consumidor, pode exercer o direito de resolução sem que lhe seja exigida qualquer indemnização, no prazo de 14 (catorze) dias a contar do dia em que o consumidor adquira a posse física do bem.

Para exercer este direito, o Utilizador poderá usar a minuta indicada abaixo, devendo indicar todos os seus dados de identificação, o serviço subscrito que pretende resolver e a data de subscrição. A comunicação deverá ser feita, por carta, através da devolução do bem adquirido, ou por outro meio adequado e suscetível de prova dentro do prazo acima definido.

O consumidor deve no prazo de 14 (catorze) dias a contar da data da comunicação da resolução devolver os bens à MEO nas devidas condições de utilização.

Minuta para formulário de livre resolução (só deve preencher e devolver o presente formulário se quiser resolver o contrato)

- Para [inserir aqui o nome, o endereço geográfico e, eventualmente, o número de fax e o endereço de correio eletrónico do profissional]:

- Pela presente comunico/comunicamos (*) que resolvo/resolvemos (*) do meu/nosso (*) contrato de compra e venda relativo ao seguinte bem/para a prestação do seguinte serviço (*) — Solicitado em (*)/recebido em (*) — Nome do(s) consumidor(es) — Endereço do(s) consumidor(es) — Assinatura do(s) consumidor(es) (só no caso de o presente formulário ser notificado em papel). (*) Riscar o que não interessa.

A embalagem deve ser devolvida completa, tal como foi entregue (caixa, manual de instruções, certificado de garantia, terminal e acessórios), e acompanhada de toda a documentação recebida, nomeadamente, os seguintes documentos: fatura de venda e o documento que comprova a receção do produto. A embalagem e os documentos indicados deverão ser enviados gratuitamente para a seguinte morada (não precisa de selo):

MEO - Remessa Livre nº 400135
EC PÓVOA DE SANTA IRIA
2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA

Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.
O Utilizador deve solicitar sempre o Talão dos CTT que comprova o envio da encomenda.
9.2. Após receção da devolução na MEO será devolvido ao Utilizador o valor correspondente ao valor pago pela encomenda (valor da fatura de venda). A este valor, será deduzido o montante correspondente a eventuais chamadas realizadas no cartão devolvido. Caso tenha utilizado um código de desconto promocional, esse valor não será restituído, ou seja, o reembolso será apenas pelo valor efetivamente pago. No caso de ter sido utilizado um Cartão Oferta, será emitido um novo cartão Oferta de valor igual ao utilizado na encomenda original.

9.3. O método de reembolso do valor a devolver depende do método de pagamento utilizado na respetiva encomenda. No caso de pagamentos com cartão de crédito e PayPal, estes são creditados nas respetivas contas. Nos restantes casos, quando é fornecida informação do NIB, o reembolso é feito para a conta bancária indicada. Caso contrário, o reembolso é realizado por cheque para a morada de faturação. O reembolso é efetuado até 14 dias após a receção da vontade de livre resolução e da receção da devolução do bem.

9.4. Na falta de qualquer dos componentes do artigo vendido ou, caso qualquer deles não se encontre em excelente estado de conservação, não haverá lugar a qualquer reembolso do preço ou dos portes, sendo o produto reenviado novamente para a morada de expedição inicial.

9.5. Caso tenha adquirido um produto com vinculação associada, e caso a devolução seja aceite, será retirada essa mesma vinculação.

10. **Defeito de fabrico**

10.1. Em caso de "defeito de fabrico", ou seja, quando são detetadas avarias nos equipamentos que, em princípio, não se enquadrem no âmbito da respetiva garantia, o Utilizador deverá devolver o equipamento, juntamente com uma cópia da fatura e o formulário "Pedido de Troca /Devolução do Equipamento" preenchido, no prazo máximo

de **30 dias consecutivos a contar da data da fatura**, para a seguinte morada (não precisa de selo):

MEO - Remessa Livre nº 400135
EC PÓVOA DE SANTA IRIA
2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA

Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.
O Utilizador deve solicitar sempre o Talão dos CTT que comprova o envio da encomenda.
10.2. Para que a troca do produto possa ser efetuada, deverá assegurar que a embalagem se encontra completa (caixa, manual de instruções, certificado de garantia, terminal e acessórios) contendo todos os componentes que o constituem, em excelente estado de conservação.

10.3. Para produtos da marca **Apple**, o Utilizador deverá dirigir-se a um ponto de Assistência Técnica MEO, onde será feita a verificação do tipo de avaria. Pode consultar a localização em http://www.lojasmeo.pt. No caso de equipamentos da marca **Nokia**, o prazo máximo de devolução, em caso de "defeito de fabrico", é de **15 dias consecutivos** após a data da fatura.
10.4. Na falta de qualquer um dos elementos referidos anteriormente, ou caso algum dos componentes não se encontre em excelente estado de conservação, não haverá lugar a qualquer troca, sendo o produto reenviado novamente ao Utilizador.

11.**Garantia**

11.1. Todos os equipamentos disponíveis na Loja estão devidamente certificados pelas entidades internacionais competentes.

11.2. Os equipamentos e acessórios possuem um período de garantia definido pelo fabricante, que nos termos legais é, no mínimo, de 2 (dois) anos. Este período é considerado a partir da data da fatura do equipamento e só pode ser exercido mediante apresentação do certificado de garantia e/ou comprovativo de compra (fatura) devidamente preenchidos.

11.3. São considerados fora das condições de garantia os equipamentos que tenham ultrapassado o período definido pelo fabricante ou apresentem defeitos causados por desgaste anormal, instalação imprópria, intempéries, descargas elétricas, negligência ou acidentes, mau manuseamento, infiltração de humidade/líquidos, utilização de acessórios não originais e intervenções técnicas por pessoal não autorizado.

11.4. Se o equipamento se avariar, e se estiver abrangido pela garantia, o Utilizador deverá dirigir-se com o mesmo, e respetivo comprovativo de compra e/ou garantia, a um centro de assistência técnica da marca ou a uma loja MEO com assistência técnica - Pode consultar a localização das lojas em http://www.lojasmeo.pt.
11.5. Os acessórios abrangidos pela garantia, que se avariem, deverão ser remetidos, com o respetivo comprovativo de compra e/ou garantia, para a seguinte morada:

MEO - Remessa Livre nº 400135
EC PÓVOA DE SANTA IRIA
2626-961 PÓVOA DE SANTA IRIA

Se o Utilizador optar por outras formas de devolução, os respetivos custos com portes de envio serão da sua responsabilidade.
O Utilizador deve solicitar sempre o Talão dos CTT que comprova o envio da encomenda.
11.6. Se o equipamento se avariar e esta avaria não se encontre abrangida pela garantia, o Utilizador deverá dirigir-se com o mesmo, e respetivo comprovativo de compra, a um centro de assistência técnica da marca ou a uma loja MEO com assistência técnica, para solicitar um orçamento de reparação. Pode consultar a localização das lojas em http://www.lojasmeo.pt.

12. **Propriedade Intelectual**

12.1. A Loja é um site registado e o Serviço prestado pelo próprio site é da responsabilidade da MEO.

12.2. O Utilizador reconhece que o Serviço contém informação confidencial e está protegido pelos direitos de autor e conexos, propriedade industrial e demais legislação aplicável.

12.3. O Utilizador reconhece que qualquer conteúdo que conste na publicidade, destaque, promoção ou menção de qualquer patrocinador ou anunciante está protegido pelas leis relativas a direitos de autor e direitos conexos, pelas leis relativas a propriedade industrial e outras leis de proteção de propriedade, pelo que qualquer utilização desses conteúdos apenas poderá ocorrer ao abrigo de autorização expressa dos respetivos titulares.

12.4. O Utilizador compromete-se a respeitar na íntegra os direitos a que se refere o número anterior, designadamente abstendo-se de praticar quaisquer atos que possam violar a lei ou os referidos direitos, tais como a reprodução, a comercialização, a transmissão ou a colocação à disposição do público desses conteúdos ou quaisquer outros atos não autorizados que tenham por objeto os mesmos conteúdos.

13.**Condições de Segurança do Serviço**

13.1. O Utilizador compromete-se a observar todas as disposições legais aplicáveis, nomeadamente, a não praticar ou a fomentar a prática de atos ilícitos ou ofensivos dos bons costumes, tais como o envio indiscriminado de comunicações não solicitadas (*spamming*) em violação do disposto na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais e às comunicações publicitárias através de aparelhos de chamada automática, devendo ainda observar as regras de utilização do Serviço, sob pena de a MEO suspender ou desativar o Serviço nos termos previstos no ponto 14.
13.2. O Utilizador expressamente reconhece e aceita que a Rede IP constitui uma rede pública de comunicações eletrónicas suscetível de utilização por vários utilizadores, e como tal, sujeitas a sobrecargas informáticas, pelo que a MEO não garante a prestação do Serviço sem interrupções, perda de informação ou atrasos.

13.3. A MEO não garante igualmente a prestação do Serviço em situações de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta ou de força maior (situações de natureza extraordinária ou imprevisível, exteriores à MEO e que pela mesma não possam ser controladas).

13.4. Em caso de interrupção da prestação do Serviço por razões de sobrecarga imprevisível dos sistemas em que o mesmo se suporta, a MEO compromete-se a regularizar o seu funcionamento com a maior brevidade possível.

14. **Suspensão e desativação do Serviço Loja**

14.1. Independentemente de qualquer comunicação prévia ou posterior, a MEO pode, em qualquer altura, e de acordo com o seu critério exclusivo, descontinuar a disponibilização do Serviço e ou parte do Serviço a um ou todos os Utilizadores.

14.2. A MEO reserva-se ainda o direito de suspender ou fazer cessar imediatamente o acesso ao Serviço, nos seguintes casos:
a) quando o Utilizador não observe as condições de utilização referidas no ponto 4 e outras referidas nas Condições Gerais;
b) quando a MEO cesse o acesso à Loja, mediante comunicação prévia com uma antecedência de 15 dias sobre a data de cessação.

14.3. A suspensão ou a cessação do Serviço pela MEO, nos termos dos números anteriores, não importa o direito do Utilizador ou terceiros a qualquer indemnização ou outra compensação, não podendo a MEO ser responsabilizada ou de alguma forma onerada, por qualquer consequência resultante da suspensão, anulação, cancelamento do Serviço.

14.4. Nas situações acima descritas, a MEO comunicará ao Utilizador, previamente por forma a que este possa, querendo, salvaguardar o conteúdo da sua área de visualização de encomendas no prazo de 3 (três) dias úteis a contar do envio do e-mail ou disponibilização da informação na página principal do Serviço.

15.**Comunicações**

15.1. Sem prejuízo de outras formas de comunicação previstas nas presentes Condições Gerais, as notificações efetuadas ao Utilizador que se relacionem com o Serviço, incluindo eventuais alterações às presentes Condições Gerais, poderão ser efetuadas para o endereço de correio eletrónico do Utilizador, por SMS ou contacto telefónico.

15.2. O Utilizador aceita receber toda e qualquer comunicação e/ou notificação relacionada com a Loja Online, para a morada, telefone de contacto e ou endereço de correio eletrónico ("e-mail") indicados no processo de encomenda. Em qualquer momento, pode solicitar o não recebimento destas comunicações e/ou notificações através do Formulário de Contacto ou através da opção da opção "Não receber a Newsletter" inscrita em cada Newsletter.

16. **Cessão da Posição Contratual**

O Utilizador autoriza a MEO a ceder a posição contratual que esta assume no Contrato a qualquer outra entidade do Grupo PT Portugal que, em virtude de eventuais reestruturações do referido Grupo, lhe venha a suceder.

17. **Configurações Técnicas**

17.1. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a MEO poderá alterar o Serviço e/ou as condições técnicas de prestação do mesmo, bem como as respetivas regras de utilização, devendo divulgar ao Utilizador tais alterações com uma antecedência mínima de 15 dias.

17.2. A versão em cada momento em vigor das presentes Condições Gerais e dos seus anexos encontra-se disponível no sítio eletrónico http://meo.pt.

18.**Comunicações**

18.1. Sempre que a MEO entenda necessário ou conveniente otimizar a experiência de navegação e/ou melhorar as condições de conectividade, a mesma poderá reformular remotamente as configurações de rede.

18.2. Sem prejuízo do disposto nos números seguintes, e atento o carácter inovador do Serviço e as evoluções tecnológicas a que poderá estar sujeito, a MEO poderá alterar as configurações técnicas do mesmo sempre que tal se revele conveniente para o adaptar a eventuais desenvolvimentos tecnológicos.

18.3. A MEO não garante no entanto ao Utilizador a realização de quaisquer *upgrades* ou melhorias no Serviço.
18.4. Algumas *upgrades* ou novas funcionalidades do Serviço poderão estar disponíveis apenas contra pagamento do Utilizador e/ou subscrição, pelo mesmo, de Condições Específicas de utilização.

19. **Reclamações**

19.1. O Utilizador pode submeter quaisquer conflitos contratuais, aos mecanismos de arbitragem e mediação que se encontrem ou venham a ser legalmente constituídos, bem como reclamar junto da MEO de atos e omissões que violem as disposições legais aplicáveis à aquisição de bens.

19.2. A reclamação deverá ser apresentada no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir do conhecimento dos factos pelo Utilizador, sendo registada nos sistemas de informação da MEO que deverá decidir a reclamação e notificar o interessado no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data da sua receção.

20. **Lei Aplicável**

O Contrato rege-se pela lei portuguesa